

ПОДГОТОВКА БУДУЩЕГО МЕНЕДЖЕРА ПО ТУРИЗМУ В РЕСПУБЛИКЕ ДАГЕСТАН

THE FUTURE TOURISM MANAGER'S TRAINING IN THE REPUBLIC OF DAGESTAN

© 2015 **Абдулатипова Э. А., Чупанов А. Х., Мамлаев Д. М.**
Дагестанский государственный педагогический университет

© 2015 **Abdulatipova E. A., Chupanov A. Kh., Mallaev D. M.**
Dagestan State Pedagogical University

Резюме. В статье актуализирована проблема подготовки и переподготовки будущих менеджеров туризма. Рассматриваются и анализируются основные виды компетенций в области менеджмента в туризме: инструментальная, межличностная, системная, специальная. Обосновывается содержание профессиональной подготовки будущих менеджеров туризма с позиции регионального ориентирования на рекреационный потенциал Республики Дагестан.

Abstract. The authors of the article describe the problem of future tourism managers' training and retraining. The authors consider and analyze the main types of competencies in the field of the management in the tourism: instrumental, interpersonal, system, special. They substantiate the content of the future tourism managers' professional training from the regional perspective focus on the recreational potential of the Republic of Dagestan.

Reziyme. V stat'e aktualizirovana problema podgotovki i perepodgotovki budushhih menedzherov turizma. Rassmatrivajutsja i analizirujutsja osnovnye vidy kompetencij v oblasti menedzhmenta v turizme: instrumental'naja, mezhlichnostnaja, sistemnaja, special'naja. Obosnovyvaetsja sodержanie professional'noj podgotovki budushhih menedzherov turizma s pozicii regional'nogo orientirovaniya na rekreacionnyj potencial Respubliki Dagestan.

Ключевые слова: профессиональное образование, менеджер туризма, компетентностный подход, содержание образования, индустрия туризма.

Keywords: professional training, tourism manager, competence approach, educational content, tourism industry.

Kliuhevye slova: professional education, Manager of tourism, competence approach, the content of education, the tourism industry.

Постиндустриальное общество характеризуется возросшим значением сферы услуг в целом и особым преобладанием туристических услуг над материальными ценностями, этому способствовал научно-технический прогресс, и как следствие развития уровня жизни социума с высвобождением времени. Главная составляющая сферы туризма – турпродукт, входит в группу достаточно дорогих товаров, покупаемых нечасто, поскольку они удовлетворяют потребности духовного порядка, и признаются потребителем более

значимым, чем обычный продукт. Прежде чем купить туристический продукт, потребитель ищет аналогичную информацию, которая позволит им сравнить и сопоставить различные варианты, доступные и удобные ему. Продукция туризма – это совокупность услуг (экскурсия, гостиничное хозяйство, транспорт, лечебно-оздоровительный комплекс, торговля), предоставляющихся населению с целью удовлетворения духовно-эстетических потребностей личности.

Современная индустрия туризма как отрасль экономики непродуцированной

сферы, удовлетворяющей потребности туристов в материальных и нематериальных услугах, является одной из самых быстро развивающихся, перспективных, а также высокодоходных и динамичных отраслей мирового хозяйства. Следовательно, «...человек, избравший туризм своей профессией, никогда и нигде не пропадет. Но если раньше в этот бизнес приходили «с улицы» и учились всему на практике, то сейчас туристической индустрии во всем мире требуются профессионально подготовленные кадры» [1].

Повышение качества услуг в сфере туризма невозможно без высококвалифицированного персонала. Одной из главных проблем является проблема профессиональной подготовки и переподготовки кадров для работы в особых экономических зонах. В связи с этим необходимо актуализировать вопрос о преобразовании системы подготовки кадров для отрасли туризма на основе анализа потребности рынка труда в кадрах туристских специальностей, разработки квалификационных требований к этим профессиям, разработки профессиональных стандартов профессий высшего профессионального образования. Специалиста, обеспечивающего реализацию всего комплекса мероприятий по организации и обеспечению туристических поездок клиентов называют менеджером по туризму, в его обязанности входят: общение с клиентами, консультирование их по поводу выбора туров, бронирование для них авиабилетов, отелей, оформление страховки и иных необходимых документов. Следует отметить, что обязанности менеджера туристического агентства отличаются от менеджера компании туроператора. Функциональные обязанности менеджера турагентства заключаются в консультировании по выбору туров и оформлении необходимых документов, что касается менеджера-туроператора, то его работа ограничена решением организационных вопросов: проектирование новых маршрутов, подготовка буклетов, оформление виз. Деятельность менеджера туризма разнообразна и многогранна, чаще всего она связана с форс-мажорными обстоятельствами, требующими выполнения определенных функций. В качестве наиболее значимых функций для менеджера выступает

управленческая, предполагающая: принятие и реализацию административных ответственных решений; информационная предполагающая: сбор, анализ и обработку профессиональной информации, от полноты которой зависит результат деятельности.

Менеджер по туризму – понятие широкое, подразумевающее под собой и руководителя туристической фирмы, и офисного работника. Следует отметить, что на развитие специальностей и специализаций туристско-рекреационного профиля в Дагестане оказывает влияние такой фактор как туристско-рекреационные ресурсы. Дагестан – страна моря, солнца и гор – одно из уникальных мест, где соседствуют пять климатических зон: от субтропиков, до снежных вершин, уникально здесь сочетание приморского отдыха и горного туризма. Для туристов Дагестан привлекателен своим разнообразием природно-ландшафтных условий, уникальностью водных ресурсов, ценными минеральными водами, лечебными грязями и наличием большого числа объектов историко-культурного наследия. Все большую популярность приобретают экстремальные виды туризма и отдыха, среди них: джиппинг – экстремальный вид спорта, предполагающий езду на автомобиле по бездорожью. Джиппинг получил большое распространение в Дагестане, его организация не составляет особых затрат, а горная и предгорная местность является хорошей основой для разработки незабываемых маршрутов. Еще один вид спорта, прижившийся в Дагестане и получивший особый статус это рафтинг, представляющий собой спортивный сплав по горным рекам на 6-, 4- и 2-местных надувных судах (рафтах); каньонинг – преодоление каньонов без помощи плавающих средств, с использованием различной техники преодоления сложного водно-скального рельефа. Туристам, занимающимся каньонингом, в Дагестане предоставляется огромное количество как сложных больших стен и мощных водопадов, требующих серьезной подготовки, так и достаточно много несложных маршрутов. К этому виду относится и часть спелео маршрутов; маунтинбайк – горный велосипед, предназначенный для катания вне дорог (хотя и не исключает обратного), и вследствие этого, имеющий особую конструкцию. Маунтинбайк способен

преодолевать трассы разного уровня сложности, не требует места для ремонта, не «просит» бензина, не нуждается в замене двигателя, ведь его двигатель – это человек и его сила. Все условия для маунтинбайка есть в Дагестане; кайтсерфинг – водный вид спорта, основой которого является движение по поверхности воды под действием силы тяги, развиваемой удерживаемым и управляемым спортсменом воздушным змеем (кайтом), очень зрелищный и достаточно молодой водный вид спорта, появившийся не более 10 лет назад. Он сочетает в себе элементы вэйкбординга и виндсерфинга. Благодаря постоянным ветрам вдоль побережья Каспийского моря, хорошим волнам и чистым песчаным пляжам кайтсерфингисты могут тренироваться и совершенствовать свои навыки с апреля по ноябрь.

Перечисленные виды туристической деятельности на сегодняшний день динамично развиваются в Дагестане. Кроме того, расширяются границы экскурсионных программ, баз отдыха, досуговая деятельность для туристов.

Таким образом, актуализируется проблема подготовки кадров с позиции регионального ориентирования на рекреационный потенциал Республики Дагестан, что позволит повысить качество подготовки будущих специалистов.

Вышесказанное предопределяет необходимость разработки нового содержания туристического образования, предметом которого будет служить туристско-рекреационная деятельность. В рамках профессиональной подготовки бакалавров по направлению 100400 – туризм, решаются следующие профессиональные задачи: формирование умений проектировать туристский продукт согласно критериям и нормативным требованиям; формирование умений применять инновационные и информационные технологии для разработки туристского продукта; разработка программ туров, турпакетов, экскурсионных досуговых программ туристской деятельности; формирование готовности к производственно-технологической деятельности: применение современных технологий в реализации туристского продукта; формирование знаний, умений, навыков осуществлять организационно-

управленческую деятельность: распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии; формирование умений принимать оперативные управленческие решения в области туристской деятельности; расчет и оценка затрат по организации туристской деятельности на предприятии с целью рационализации затрат; сервисная деятельность: обеспечение стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания; формирование умений организовывать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов.

Следует отметить, что разработка бакалаврских программ должна быть осуществлена в контексте компетентностного подхода, где в основе педагогического процесса положены активные методы обучения, поскольку именно они позволяют формировать умения. Кроме того, высшая школа должна формировать социально-профессиональные и профессионально-личностные качества менеджеров туризма уже не с их соответствием экстенсивно-информационной модели специалиста, базирующейся на критериях объема и полноты конкретного знания, но, прежде всего, с такими операционально-функциональными характеристиками субъекта профессиональной деятельности, как стремление к постоянному пополнению знаний, способность самостоятельно ставить и решать разнообразные задачи профессионального характера, выдвигать альтернативные решения и вырабатывать критерии для отбора наиболее эффективных из них. Согласно всестороннему подходу к обучению и воспитанию студента, новая модель подготовки бакалавров менеджеров туризма, должна быть ориентирована на сочетание компетенций в различных областях: готовность к научному и системному познанию мира; готовность к социализации в современном обществе; готовность и нацеленность на общественно принимаемую и одобряемую деятельность; готовность и стремление к самопознанию и самосовершенствованию. При этом необходимо принимать во внимание существующую образовательную парадигму, согласно которой главная цель высшего

профессионального образования – это «подготовка квалифицированного работника соответствующего уровня и профиля». Модель менеджмента туризма содержит те виды компетентности, которые характеризуют его как работника туристской сферы: компетентность в сфере туристской деятельности; компетентность в широкой (интегрированной к различным специальностям) сфере профессиональной деятельности; компетентность в общенаучной сфере, являющейся базой для выбранной профессии; компетентность в социальных отношениях; готовность к критической самооценке, постоянному повышению квалификации в области туристской деятельности.

Как следует из изученных нами материалов, зарубежные европейские компетентные модели туристского менеджмента исходят из таких же требований. Но набор компетенций по видам выглядит в них несколько иначе, хотя и максимально приближен к российскому. Европейская модель выделяет четыре основных вида компетенций в области менеджмента в туризме:

- инструментальная, которая включается во все учебно-методические пособия, базовые общие знания и общие знания по профессии;

- межличностная, которая описывает готовность к социальному взаимодействию, умение работать в группе, способность к самокритике, приверженность этическим ценностям, толерантность;

- системная, которая отражает способность системно применять полученные знания на практике, осуществлять исследования, генерировать новые идеи, адаптироваться к новым ситуациям;

- специальная, характеризующаяся владением предметной областью профессии на определенном уровне.

Современные исследования в этой области предполагают от 5 до 15 определений блоков (компонентов) компетентности. Ю. Г. Фокин указывает на тесную связь всех компонентов с качествами личности. По его мнению, компетентность требует от специалиста определенной эрудиции, позволяющей

выбрать необходимые составные элементы для решения возникшей проблемы. Это ценностные ориентации и социальные представления о том, что одобряется обществом, а что им отвергается. Для планирования своей деятельности необходимо знать процессы, с которыми придется иметь дело при осуществлении деятельности. Все это невозможно без совокупности знаний и определенных навыков [1].

Знания, умения и навыки представляют собой компоненты различных категорий компетентности выпускника. Умение решать задачи, соответствующие его квалификации, ценностно-смысловая ориентация деятельности, понимание ответственности за принимаемые решения – вот базовая составляющая этого понятия.

Таким образом, профессиональная компетентность менеджера туризма характеризуется как наиболее общая характеристика способности специалиста эффективно выполнять профессиональные обязанности (функции) в своей профессиональной сфере деятельности (туристическая индустрия); своеобразный измеритель, индикатор; качественно-количественная характеристика уровня профессионализма. С целью достижения профессиональной компетентности необходимо: во-первых, формирование профессионально значимой среды; во-вторых, двухстороннее субъект-объектное взаимодействие (взаимодействие того, кто обучает, и того, кто учится); в-третьих, создание оптимальных условий для формирования фундаментального эвристического, креативного стиля мышления (создание учебно-практических лабораторий научных и маркетинговых исследований региональных туристических комплексов, центров туристско-краеведческой работы, виртуальных учебных туристических офисов). Именно такой подход к содержанию образования менеджера туризма даст возможность подготовить и воспитать специалиста, готового к профессиональному совершенствованию и самореализации в туристической индустрии.

1. Агаева М. А., Зеркалева Л. С. Туризм как направление социально-экономического развития Северо-Кавказского федерального округа. Студенческий научный форум: IV Междунар. студ. электрон. науч. конф., 15 февр.-31 март. М., 2012; [Электронный ресурс]. URL: <http://www.rae.ru/forum2012/184/1398> (24.05.2013). 2. Михайлова М. Н. Основы туристской деятельности. Конспект лекций. Псков, 2008. 3. Фокин Ю. Г. Преподавание и воспитание в высшей школе: Методология, цели и содержание, творчество. Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. М. Академия. 2002. 224 с. 4. Чупанов А. Х. Система формирования профессиональной культуры будущего менеджера туризма. Дис. ... доктора пед. наук. Махачкала, 2006.

References

1. Agaeva M. A., Zerkaleva L. P. Tourism as an area of the socioeconomic development in the North Caucasus Federal District. 2. Mikhaylova M. N. Fundamentals of tourist activity. Synopsis of lectures. Pskov, 2008. 3. Fokin Yu. G. Education and Teaching at the higher school: Methodology, objectives and content, creativity. Textbook for university students. M.: Academia Publishing, 2002. 224 p. 4. Chupanov A. Kh. The system of forming the future tourism manager's professional culture. Dis. ... Dr. of Ped.. Makhachkala, 2006.

Literatura

1. Агаева М. А., Зеркалева Л. С. Туризм как направление social'no-jekonomicheskogo razvitiya Severo-Kavkazskogo federal'nogo okrugа. Studencheskij nauchnyj forum: IV Mezhdunar. stud. jelektron. nauch. konf., 15 fevr.-31 mart. М., 2012; [Jelektronnyj resurs]. URL: <http://www.rae.ru/forum2012/184/1398> (24.05.2013). 2. Mihajlova M. N. Osnovy turistskoj dejatel'nosti. Konspekt lekcij. Pskov, 2008. 3. Fokin Ju. G. Prepodavanie i vospitanie v vysshej shkole: Metodologija, celi i sodержание, tvorchestvo. Ucheb. posobie dlja stud. vyssh. ucheb. zavedenij. М. : Akademija. 2002. 224 s. 4. Chupanov A. H. Sistema formirovanija professional'noj kul'tury budushhego menedzhera turizma. Dis. ... doktora ped. nauk. Mahachkala, 2006.

Статья поступила в редакцию 07.02.2015 г.